

職務職能分析資料庫

<b>原始資料</b>	社團法人中華勞動力職能發展協會-精緻烘焙點心養成班(職能訪談法3份) 社團法人台南市觀光協會-精緻烘焙點心養成班(一般訪談法5份)						
<b>行業類型</b>	住宿及餐飲業(依據中華民國行業標準分類認定)						
<b>職務項目</b>	西式糕點製造工、麵包製造工(職業分類資訊查詢系統)						
<b>工作描述</b>	凡在旅館、飯店、醫院、企業機構、私人家庭、固定攤販及其他各種場所，從事各種烘焙調理糕點、麵包、餅乾西點食品等工作人員均屬之。						
<b>入門水準</b>	高中畢業						
<b>基準級別</b>	第1級						
<b>主要職責</b>	<b>工作任務</b>	<b>職能要求</b>			<b>行為指標</b>	<b>課程設計</b>	
		<b>知識</b>	<b>技能</b>	<b>態度</b>			
西點烘焙	1.依據顧客需求完成蛋糕製作	麵粉種類	麵粉調配		1-1能敘明麵粉品質、種類，並依據不同產品屬性使用不同調製技巧完成蛋糕製作。	麵粉知識學 烘焙概論 烘焙蛋糕實務	
			烘焙技術				
			口味設計				
	2.依據顧客需求完成餅乾製作	麵粉種類	糖、油、奶油等原料種類	原料配置技巧		1-2能敘明各類蛋糕所需配料之比例，並製作完成可食用蛋糕。	食用油的成分學
				烘焙技術			
				操作器具與設備			
	3.依據不同西點烘焙搭配適合的器材	器具與材料管理		操作器具與設備		4-1能指出不同器具與材料的特性與用途。	烘焙設備器具原理 原料與器具的使用 烘焙設備器具維護
				器具設備清潔與維護			
				4-2能配合不同烘焙使用適合的器具。			
	麵包烘焙	1.依據顧客需求完成麵包製作	麵粉種類	麵粉調配		1-1能敘明麵粉品質、種類，並依據不同產品屬性使用不同調製技巧完成麵包製作。	麵粉知識學 烘焙概論 麵包創意設計學
				烘焙技術			
				口味設計			
2.依據不同麵包烘焙搭配適合的器材		器具與材料管理	糖、油、奶油等原料種類	原料配置技巧		1-2能敘明各類麵包所需配料之比例，並製作完成可食用麵包。	食用油的成分學
				操作器具與設備			
				器具設備清潔與維護			
原物料管理	能評估消費者需求並估算各式原物料價格，以維持營收。	成本概論	西點、麵包產品設計方法		能估計成本經營損益	創新研發學 基礎會計概論 採購與基本控制 西點、麵包產品設計	
							消費者心理學
							能回應消費者需求
		麵粉及配料成分原理				能建立西點、麵包定位與市場區隔性	消費者心理學 市場經營與行銷
		能回應消費者需求					
能建立西點、麵包定位與市場區隔性							
食品衛生與安全管理	遵守安全與衛生管理規範，以保護個人工作與顧客飲食安全性。	餐飲衛生知識			能遵守使用規範，並建立正確飲品工作檯面清潔衛生與安全維護管理守則。	HACCP制度	
餐飲服務	1.回應顧客需求並提供其所需要的餐飲服務	消費者心理學	餐飲服務技能	細心	1-1能展現餐飲服務行為	消費者心理學 餐飲服務概論	
			溝通與表達能力				耐心
	2.解決顧客抱怨	顧客服務概論	危機應變能力		2-1能解決顧客服務問題	人際溝通 問題解決	